



SAĞLIK BİLİMLERİ ÜNİVERSİTESİ BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI

GÖREV TANIMLARI

Yayın Tarihi: 05.10.2026

Revizyon No/Tarih:

00 / -

Doküman No:

BGYFRM-01

SANTRAL SORUMLUSU

GÖREV VE SORUMLULUKLARI

Görevin Tanımı

Santral Sorumlusu, Şube Müdürlüğü bünyesinde veya görevlendirildiği külliyyede görev yapar. Şube Müdürlüğü bünyesinde görev yapanlar Şube Müdürü ve Daire Başkanına; külliyyelerde görev yapanlar Külliye Birim Sorumlusu ve Daire Başkanına bağlıdır. Sağlık Bilimleri Üniversitesi üst yönetimi ve Daire Başkanlığınca belirlenen amaç ve ilkelere uygun olarak, Üniversitenin telefon santrali üzerinden gelen ve giden çağrıları karşılar ve yönlendirir. Arayanlara doğru ve güncel bilgi verir, santral hizmetlerinin kesintisiz yürütülmesine katkı sağlar.

Görevi ve Sorumlulukları

- 124 sayılı Kanun Hükmünde Kararname'nin 34'üncü maddesinde Bilgi İşlem Daire Başkanlığına verilen görevlerden santral ve iletişim hizmetlerine ilişkin olanların yürütülmesinde görev almak.
- Santrale gelen dış aramaları karşılamak ve arayanları nezaket kurallarına uygun olarak ilgili birim ve kişilere yönlendirmek.
- Kurum içinden gelen dış hat bağlantı taleplerini karşılamak.
- Arayanlara Üniversitenin birimleri ve iletişim bilgileri hakkında doğru ve güncel bilgi vermek.
- Telefon rehberini ve çağrı yönlendirme listelerini birimlerden gelen değişikliklere göre güncel tutmak.
- Dâhilî numara tahsisi ve değişikliği taleplerini kayıt altına almak, teknik işlemler için ilgili uzmana iletmek ve sonucunu takip etmek.
- Telefon arıza bildirimlerini KİYS üzerinden kayıt altına almak, ilgili birime iletmek ve giderilmesini takip etmek.
- Santral konsolu ve operatör cihazlarının düzenli çalışmasını kontrol etmek; arızaları gecikmeksizin bildirmek.
- Mesai saatleri dışında, resmî tatil ve özel günlerde çağrı yönlendirme ve sesli yanıt duyurularının güncellenmesi için gerekli talepleri yapmak.
- Üst yönetim makamlarına yönelik çağrıları protokol kurallarına uygun olarak öncelikli şekilde yönlendirmek.
- Acil durumlarda ilgili birimlere ve acil çağrı merkezlerine hızlı ulaşılmasını sağlamak; acil durum iletişim listelerini güncel tutmak.
- Tehdit içeren, şüpheli veya kötü niyetli aramaları kayıt altına almak ve gecikmeksizin amirine ve güvenlik birimine bildirmek.
- Telefonla parola, kişisel bilgi veya kurumsal bilgi talep edilmesi gibi sosyal mühendislik girişimlerine karşı dikkatli olmak ve şüpheli talepleri bildirmek.



SAĞLIK BİLİMLERİ ÜNİVERSİTESİ BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI

GÖREV TANIMLARI

Yayın Tarihi: 05.10.2026

Revizyon No/Tarih:

00 / -

Doküman No:

BGYFRM-01

14. Görüşmelerin içeriğine ilişkin bilgileri gizli tutmak; kişisel verileri yalnızca görev gereği, Santral Aydınlatma Metni ve kişisel verilerin korunmasına ilişkin mevzuata uygun olarak işlemek; personelin iletişim bilgilerini ilgilinin izni olmadan üçüncü kişilerle paylaşmamak.
15. Şikâyet ve talepleri ilgili birimlere iletmek; arayanları CİMER, bilgi edinme ve benzeri başvuru kanallarına doğru yönlendirmek.
16. Kurumsal duyuru, etkinlik ve hizmetler hakkında güncel bilgiye sahip olmak.
17. Çağrı yoğunluğu ve sık sorulan konulara ilişkin kayıt tutmak; hizmet iyileştirme önerilerinde bulunmak.
18. Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik ve kamu görevlileri etik ilkelerine uygun olarak nezaket, sabır ve çözüm odaklılıkla hizmet vermek; Üniversiteyi temsil ettiği bilinciyle hareket etmek.
19. Santral hizmetlerinin çalışma ve nöbet düzenine uygun olarak kesintisiz yürütülmesine katkı sağlamak.
20. Santral sistemi kullanımı ve operatör prosedürlerine ilişkin eğitimlere katılmak.
21. Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ile Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi gereklerine uygun çalışmak.
22. Santral hizmetlerinin işleyişi hakkında bağlı olduğu yöneticiye düzenli olarak ve istendiğinde bilgi vermek.
23. Bağlı olduğu yöneticiler tarafından verilecek benzeri diğer görevleri yapmak.
24. Yukarıda belirtilen görevlerin yerine getirilmesinde bağlı olduğu Şube Müdürü veya Külliye Birim Sorumlusu ile Daire Başkanına karşı sorumlu olmak.

Yetkileri

1. Yukarıda belirtilen görev ve sorumlulukları gerçekleştirme yetkisine sahip olmak.
2. Gelen çağrılarını içeriğine göre önceliklendirmek ve uygun birim veya kişiye yönlendirmek.
3. Kimliği doğrulanamayan veya şüpheli kişilerin personel bilgisi, iletişim bilgisi ve kurumsal bilgi taleplerini karşılamamak.
4. Telefon rehberinin güncellenmesi için birimlerden bilgi istemek.
5. Tehdit içeren veya kötü niyetli aramaları sonlandırmak ve ilgili birimlere bildirmek.